

INDICE

Introduzione	pag.	7
1. Definire la qualità	»	11
1.1 Natura del problema	»	11
1.2 Le ricerche sui programmi	»	14
1.3 Le ricerche sui palinsesti	»	22
1.4 Le ricerche di sistema	»	31
1.5 Servizio pubblico e qualità	»	38
2. Rilevare la qualità	»	46
2.1 Misurare o valutare?	»	46
2.2 L'esperienza Rai dal Servizio Opinioni all'IQS	»	62
2.3 Successivi approcci a confronto	»	72
2.4 Oltre i modelli matematizzanti	»	82
3. Comprendere la qualità	»	95
3.1 Una necessaria reimpostazione metodologica	»	95
3.2 I paradigmi di riferimento	»	105
3.3 Le radici della qualità televisiva	»	119
Conclusioni	»	133
Bibliografia	»	136